



THE EFFECT OF EMOTIONAL LABOR BEHAVIOR IN HEALTHCARE PROFESSIONALS ON WORK PERFORMANCE AND INTENTION TO LEFT

Nurben ÖZTÜRK* **Mustafa METE****

*Yüksek Lisans Öğrencisi, İstanbul Aydın Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sağlık Yönetimi ABD.
nurbenozturk@stu.aydin.edu.tr, ORCID: 0000-0003-0981-3895

**Dr. Öğretim Üyesi, İstanbul Aydın Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü,
mustafamete@aydin.edu.tr, ORCID: 0000-0002-1332-7905

Received Date:10.05.2023 Accepted Date:02.07.2023

Copyright © 2023 Nurben ÖZTÜRK, Mustafa METE. This is an open access article distributed under the Eurasian Academy of Sciences License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ABSTRACT

The situation that makes emotional labor a priority is the necessity of using emotion in service sector. Among the service sectors, the sector in which emotional labor is shown a lot is the health sector. Individuals in need of health care need a lot of support for the stress and emotional changes brought about by their illness, even if we think they are physically uncomfortable. This situation causes the healthcare workers to feel emotionally down. With these difficulties experienced by the healthcare workers while serving, healthcare workers' performance decreases and their intention to leave relatively increases. In this study, emotional labor dimension and employee performance affect the general dimension negatively, and it is found that the general dimension of quitting the job and the result were positively and significantly related. Emotional labor and its sub-dimensions negatively affect the performance of employees working in the health sector and increase their intention to leave.

Keywords: Emotional Labor, Job Performance, Intention to Leave, Healthcare Professionals

JEL Clasifications: M10, M12, D23

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞININ İŞ PERFORMANSI VE İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ

ÖZET

Duygusal emeğin ön plana çıkmasını sağlayan durum hizmet sektörlerinde duygu kullanımının özellikle olması gerekliliğidir. Hizmet sektörleri içinde duygusal emeğin çok fazla gösterildiği sektör sağlık sektörüdür. Sağlık hizmeti ihtiyacı olan bireyler her ne kadar fiziksel olarak rahatsız olduklarını düşünsek bile hastalıklarının getirdiği stres ve duygusal değişiklikler için fazlaca desteğe ihtiyaç duymaktadır. Bu durumda sağlık çalışanlarının oldukça fazla duygusal emek harcamalarını beraberinde getirmektedir. Sağlık çalışanlarının, hizmet verirken yaşadıkları bu duygusal zorluklarla birlikte iş performansları düşmekte ve işten ayrılma niyetlerinde de hatırı sayılır bir artış görülmektedir. Bu çalışmada duygusal emek boyutu ile iş gören performans genel boyutu negatif yönde etkilemekte olup, işten ayrılma niyeti genel boyutunu pozitif yönde anlamlı ilişkili olduğu bulunmuştur. Duygusal emek ve alt boyutları ele alındığında sağlık sektöründe görev yapan çalışanların performansını negatif yönde etkilemekte olup ve işten ayrılma niyetini de arttırmaktadır.

Anahtar Kelimeler:Duygusal Emek, İş Performansı, İşten Ayrılma Niyeti, Regresyon Analizi

JEL Sınıflandırması: M10, M12, D23



1. GİRİŞ

Toplumlar içerisinde sosyal bir yeri olan bireyler, duygularla hareket etme, etkisinde kalma ve gerektiğinde bu duygulardan bazılarını kontrol etmek durumunda kalırlar. Bu duyguların ifade edilme şekli her ortamda ve her yerde doğru karşılanmayabilir. Özellikle insanlar arası ilişkilerde duyguları teknoloji ve içinde bulunulan duruma göre konumlandırmak zorunlu olmaktadır. Bu doğrultuda insanlar buldukları ortama uyumlanma, kabul görme, sempaticilerini kazanma, yakınlaşma ya da kendi duygusal ihtiyaçlarını karşılamak için duygularını kontrol etmek zorunda kalmaktadır (Çakıl,2021:1). Sağlık hizmetinin fiziksel süreçler dışında duygusal ihtiyaçları karşıladığını göz önüne alırsak bu durum sağlık çalışanlarının da yoğun duygusal deneyimler yaşamasına sebep olmaktadır. Duygusal deneyimlerin sağlık çalışanlarının performansı ve işten ayrılma niyeti üzerinde olumlu ve olumsuz birçok etkileri bulunmaktadır.

Hızlı değişen ve gelişen dünyada örgütlerin ayakta kalabilmeleri, başarı göstermeleri ve gelirlerini belli bir seviyeye çıkarmaları, rakip çevrelerinden daha fazla performanslarının olması ile mümkün olmaktadır (Begenirbaş ve Turgut, 2014:134). Performansı bir hedefe ulaşma derecesi olarak tanımlayabiliriz. Örgütler kendi performanslarını hizmetin verimliliği ile ölçerken, çalışanları açısından ise etkin olma derecesi ile değerlendirilebilmektedir. Performans düzeyi hem çalışanlar hemde örgütler için önemli bir gösterge olmakla birlikte pek çok faktörün etkisinde kalmaktadır (Yıldız, 2021:2). Sağlık sektörü, verdiği hizmetin özelliği gereği toplumun yaşamsal faaliyetlerine dokunmakta bu durum da performans beklentisinin fazla olmasına sebep olmaktadır. Bu durumun sonucu olarak, sağlık hizmeti sunumunda rol alan çalışanlar üzerinde daha fazla sorumluluk ve yüksek kalitede performans baskısını artırmaktadır.

Örgütler ihtiyaç duydukları duygu davranışlarını gösterebilen nitelikli çalışanlar arayışı içindedir. Ancak önemli olan diğer bir konu buldukları bu insan kaynağının işten ayrılmasına engel olacak politikalar geliştirmek ve insan kaynakları birimlerinde bu doğrultuda yoğun çalışmalara yer verilmesi gerekliliğidir. Performansı artırmak ve çalışanlardaki işten ayrılma niyetinin azaltılması örgütlerde öncelikli olmalıdır (Begenirbaş ve Çalışkan, 2014:110).

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Duygusal Emek Davranışı

Duygu, birçok faktörden etkilenen ve literatürde fiziksel, psikolojik, sosyolojik ve kültürel olarak birçok tanımı olan bir olgudur. En genel tanımı yapmak gerekirse “Bireyin zihninde ve hislerindeki süreçleri kapsayan bir oluşumdur” (Çaldağ, 2010:3).Adam Smith, emeği üretken emek ve üretken olmayan emek olarak iki başlık altında incelemiştir. Smith’e göre üretken emek, satılma amacı ile mal üretilmesidir, böylece emek üretilen malda somutlaştırılarak ortaya çıkmaktadır. Üretken olmayan emek ise, kullanılması sonrasında da varlığını devam ettirmektedir. Emek burada hizmet olarak karşımıza çıkmakta ve maddi bir çıktısı olmamaktadır. Sanatçılar, devlet memurları, yönetici pozisyonunda görev yapan kişiler üretken olmayan emek grubuna girmektedir (Çakıl,2021:43).

Literatürde ilk olarak duygusal emeği Hochschild (1983) detaylı olarak tanımlamıştır. Hochschild (1983), duygusal emeği; “duyguların, örgütlerde başkaları tarafından gözlemlenebilir biçimde yüz bölgesinde ve fiziksel olarak düzenlenmesi ve gösterilmesi” olarak tanımlamıştır (Begenirbaş ve Turgut, 2014:136; Aykanat ve Koç,2020:357; Güler ve Marşap, 2019:287; Begenirbaş ve Çalışkan,2014:111; Güler, 2018:4). Duyguların, gerektiğinde abartılması, bastırılması veya rol yapmak suretiyle farklı yansıtılması duygusal emeğin örgüt veya meslek kuralları gereği gösterilme biçimidir (Çiçeklioğlu, 2019:42). Duygusal emek, bir tür kişiselleştirilmiş duygu düzenlemedir. Çalışmalar örgüt içindeki etkileşimlerin en az üçte ikisinin duygusal emekle ilişkili olduğunu göstermektedir. Duygusal emek örgütlerde arzu edilen sonuçları önemli ölçüde etkilemektedir (Ara, 2018:1).Kişilerin, ortamlarda beklendik duygu davranışlarını ne şekilde gösterecekleri duygusal emek araştırmalarının merkezinde yer almaktadır. Yapılan çalışmalarda duygusal emek davranışı; yüzeysel duygu davranışı, derinlemesine duygu davranışı ve samimi duygu davranışı olarak üç davranış biçimi tanımlanmıştır (Yürür ve Ünlü, 2011:86).



2.1.1. Yüzeysel Duygu Davranışı

Bu davranış biçimi, duygunun hissedilmediği halde davranışların uyarlanmasını ifade etmektedir (Çaldağ, 2010:6; Delibaş, 2021:15). Özellikle hizmet sektörlerinde, çalışanlardan güler yüzlü ve pozitif davranışları beklenmektedir. Çalışanların kurallar gereği hissetmeden bu şekilde davranması yüzeysel duygu davranışına örnek gösterilebilir. Yüzeysel davranma olumsuz duyguların bastırılmasını içerse de aslında olumlu duyguların bastırılmasını da içeren bir duygu davranışıdır (Özen, 2017:12). Yüzeysel duygu davranışına, uçak yolculuklarında kriz anında çalışanların endişelerini bastırarak sakin davranması bir örnektir (Karatepe, 2019:10). Ayrıca yöneticilerden, örgüt üyelerini kontrol etmek maksadı ile daha kalıpsal davranışlar beklenmesi, yöneticinin çalışana olan samimi davranışlarına set vurması açısından olumlu duyguların bastırılmasına örnek gösterilebilir.

2.1.2. Derinlemesine Duygu Davranışı

Derinlemesine duygu davranışında çalışan hizmet verildiği kişinin duygularını anlamaya çalışır ve kendini onun yerine koyarak duruma uygun duygusal emek davranışını göstermek için çaba sarfeder (Arı, 2018:30). Bu davranış biçimi, örgüt üyesinin duygularını kontrol ederek kurallara uygun davranışı içten gelerek göstermesini, başka deyişle samimi olmasını ifade etmektedir (Çaldağ, 2010:6). Çalışan, derinlemesine duygu davranışı gösterirken kendi iç dünyasında duygu davranışlarını uyarma, bastırma ya da düzenleme aşamalarından geçirek örgütün istendik duygu davranışlarını sergilemektedir. Derinlemesine duygu davranışının gerçekleştirebilmesi, çalışanın duygularını uyarabilme veya hayal gücü kullanması şeklinde iki yeteneğe sahip olmasını gerektirmektedir (Özen, 2017:14; Tamuca, 2022:5).

2.1.3. Samimi Davranış

Hizmet veren çalışan bazen ekstra çaba göstermesine ya da müşteriyi anlamasına gerek olmadan kendiliğinden sempati duygusu yaşamakta ve duygularını ona göre düzenlemektedir. Bu durum çalışanın rol yapmasını ya da hissetmediği şekilde davranması için değişimi zorunlu kılmaz. Çalışan içinden geldiği şekilde duygu davranışını gerçekleştirir. Buna hemşirelerin engelli bir hastaya karşı hissettikleri duygu örnek verilebilir. Bu samimi davranış hizmet alıcı tarafından beklenen duygu davranışı olabilmektedir. Samimi duygu davranışı, duygusal emeğin hizmet alıcıyı etkilemek için düzenlenme durumu olmadığından pasif derin duygusal emek davranışı şeklinde tanımlanmaktadır (Arı, 2018:31).

2.2. İş Performansı

Çalışanların, örgütte çalıştıkları zamanda gerçekleştirmiş oldukları farklı davranışlar durumlar ve organizasyonlarına biçilen değerdir. İş performansının bu tanımında birinci ana düşünce, davranışların özellikleri ile belirlendiğidir. Tanımdan yola çıkarak düşünülen ikinci fikir ise, bu davranışlar bütününün örgütteki organizasyonun beklendiği şekilde olmasının oluşturduğu değer olmasıdır (Ayaydın, 2021:18). İş performansı, “örgütsel amaçlarla bağlantılı olan ve bunlara katkıda bulunan, çalışanların katıldığı veya ortaya çıkardığı ölçüklenebilir eylemler, davranışlar ve sonuçlar” anlamına gelmektedir (Pandey, 2018:1).

Bireysel performans olmadan ekip performansı, birim performansı, örgütsel performans, ekonomik sektör performansından söz etmek mümkün olmamaktadır. Bireysel performans olmadan, tatmin olunacak bir iş, bağlı olunacak bir organizasyon ve aile ile dengelenecek bir iş olamaz. Bireysel performansı mümkün olan en geniş ölçüde anlamaya çalışmalıyız (Campbell ve Wiernik, 2015:48). Bireysel performans olgusu, örgütlerin verimliliklerini görmek için ölçmeye önem verdiği en önemli değerdir. Bunun sebebi çalışanların performanslarının, örgüt performansını ileriye taşıyabilmesidir (Çiçeklioğlu ve Taşlıyan, 2019:29).



2.3.İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti, örgüt üyelerinin çalışma şartlarından memnuniyetsiz oldukları durumlarda davranışlarına yansıyan yıkıcı ve aktif tutumları ifade etmektedir (Çelenk, 2018:28; Heybetzade, 2019:51; Anaç, 2021:79; Toprak v.d., 2015:48; Yeşil ve Mavi, 2018:32; Kaynak ve Çiçek, 2021:573). Örgüt içerisinde çalışma yaşamının rahatsız ettiği örgüt üyeleri, psikolojik ve sosyolojik anlamda rahatlık duyacağı başka bir örgüt aramaya başlayacaktır (Kaynak ve Çiçek, 2021:573). İşten ayrılmanın eyleme dönüşmesi ile bir niyet olarak edinilmesi durumu örgütlere farklı olarak yansımaktadır. Çalışan niyet duyduğunda bunu değiştirecek olumlu olgularla işten ayrılmaktan vazgeçmekte ve süreci tekrar gözden geçirmektedir. Fakat araştırmalar işten ayrılma niyetinin zamanla çalışanın işten ayrılması ile sonuçlandığını göstermektedir (Ulufur, 2017:55).

Çalışanlar, işten ayrılma niyetine; örgüt içi ilişkiler, örgüt yaşamı ve yönetici yaklaşımlarına karşı bir tepki olarak sahip olabileceği gibi, bireysel anlamda gelecek talepleri (kariyer, daha fazla ücret, daha fazla olanak vb.) farklılıkları sebebi ile de sahip olabilmektedir. Ayrıca bazı araştırmacılar, çalışanların başka örgütlerin kendilerinin yeteneklerine daha fazla değer vereceği ve düşüncelerine daha fazla yakın olduğu algısı sebebi ile işten ayrılma niyetlerinin olabileceğini öne sürmüşlerdir (Polat, 2022:148). Yaşanılan ülkedeki toplumsal krizler, ekonomi dalgalanmaları işsizliği artırabilmesi sebebi ile çalışanların yer değiştirme olanaklarını engelleyebilmektedir. Fakat işten ayrılma niyetine sahip olan çalışanlar örgütten fiziksel olarak ayrılmaya bile bu niyet doğrultusunda etkinlik ve verimliliklerini azaltmaktadırlar.

3. METODOLOJİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın amacı, sağlık sektöründe görev yapan çalışanların sergiledikleri duygusal emek davranışının iş performansına ve işten ayrılma niyetine etkisini belirlemek için yapılmıştır. Gerçekleştirilen literatür taramasının sonucunda sağlık sektöründe görev yapan çalışanların pandemi sonrasında duygusal emek davranışı, iş performansı ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye dair çalışmaların az bulunması sebebiyle bu çalışmaya karar verilmiş olup, Covid pandemisi sonrası literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Araştırma grubu olarak da İstanbul'da zincir hastanelerden birinin Bakırköy şubesinde görev yapan sağlık çalışanları seçilmiştir.

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Çalışmanın ana kümesini, İstanbul'da hizmet veren zincir hastanenin Bakırköy şubesinde görev yapan 540 kişi oluşturmaktadır. Örneklem ise, yapılan çalışmaya gönül rızası ile katılan 20-61 yaş ve üzeri yaş aralığındaki hekim, hemşire, idari-teknik birimlerde görev yapan personellerle toplam 255 kişiden oluşmaktadır. Anket çalışması 03.12.2022-30.12. 2022 tarihleri aralığında uygulanmıştır. Belirli anakütleden çekilecek örnek sayısı Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2004) tarafından geliştirilen tabloda 0.05 örnekleme hatası için $p=0.80$ ve $q=0.20$ için 217 kişi olarak belirlenmiştir.

3.4. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın hipotezleri aşağıda belirtilmiştir.

Tablo 1. Araştırma Hipotezleri

H	Hipotezler
H ₁	Duygusal emek davranışı ile iş performansı arasında anlamlı ilişki vardır.
H ₂	Duygusal emek davranışı ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişki vardır.



3.4. Araştırmanın Varsayımları ve Kısıtları

Bu araştırmaya katılan ve anketi cevaplayan personellerin soruları yanıtlarken hür iradeleriyle yanıtladıkları, duygu düşüncelerinin gerçeği yansıttığı ve anketi doğru bir şekilde cevapladıkları varsayılmış, soruları yanıtlarken de soruların tamamını anladıkları kabul edilmiştir. Oluşabilecek herhangi bir kavram yanılgıları göz ardı edilmiştir. Bazı personeller yoğun olduklarını ve istemediklerini beyan etmeleri sebebiyle anketi cevaplamamaları sebebiyle önemli bir kısıtı oluşturmuşlardır.

3.5. Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama araçları olarak 4 bölümden oluşan bir anket formu kullanılmıştır;

Kişisel Bilgi Formu: Anketin bu bölümünü; cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, kurumdaki çalışma süresi, sektördeki çalışma süresi, aylık gelir ve kurumdaki görev bilgilerini içermektedir.

Duygusal Emek Davranışı Ölçeği: Çalışmada Brotheridge ve Lee tarafından 2003 yılında geliştirilen ölçeğin, Lee ve Brotheridge (2011) tarafından revize edilmiş formunun Dursun vd., (2014) tarafından Türkçeye uyarlanmış oldukları ölçek kullanılmıştır. 3 boyut ve 9 ifadeden oluşan sorular bulunmaktadır. Soruların cevaplanmasında 5’li Likert Tipi ölçek kullanılmıştır. “1- Hiç Katılmıyorum, 2- Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde hazırlanmıştır.

İşgören Performansı Ölçeği: Kirkman ve Rosen (1999), daha sonra ise, Sigler ve Pearson (2000) tarafından yapılan çalışmalarda kullanılmış formun Çöl (2008) tarafından Türkçeye uyarlanmış oldukları ölçek kullanılmıştır. Tek boyut ve 4 ifadeden oluşansorular bulunmaktadır. Soruların cevaplanmasında 5’li Likert Tipi ölçek kullanılmıştır. “1- Hiç Katılmıyorum, 2- Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde hazırlanmıştır.

İş Tatmini Ölçeği: Varışlı (2019) tarafından kullanılan tek boyut ve 8 ifadeden oluşan sorular bulunmaktadır. Soruların cevaplanmasında 5’li Likert Tipi ölçek kullanılmıştır. “1- Hiç Katılmıyorum, 2- Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde hazırlanmıştır.

3.6. Verilerin İstatistiksel Analizi

Anket çalışmasında kullanılan ölçekten elde edilen verilerin analizi IBM SPSS 26.0 paket programı kullanılarak yapılmıştır. Birinci aşamada, anketin ilk bölümünü oluşturan demografik ve genel bilgilere ilişkin yüzde ve sıklık dağılımları sunulmuştur. Ayrıca, ölçeklere yönelik cevapların yüzde ve sıklık dağılımları ile ortalama cevap ve st.sapma değerleri verilmiştir. Ölçeğin dağılımında normal dağılıma uygunluk sağlanmadığından Kendall’s tau_b korelasyon analizi kullanılmıştır. Hipotezlerin sınanmasına yönelik ilişkilerin belirlenmesi amaçlı regresyon analizi uygulanmıştır. En küçük kareler varsayımların sağlanması amaçlı Newey-West algoritması ile analizler gerçekleştirilmiştir.

4. BULGULAR

4.1. Anketin Güvenirlilik Analizi

Bir ölçeğin güvenilirlik ölçeğin sınanması sebebi ile en fazla kullanılmış olan testler genellikle; “Cronbach Alpha, İkiye Bölme (Split), Paralel ve Mutlak Kesin Paralel (strict)” şeklindedir. Cronbach Alpha testi sonucunda ulaşılmış olan değer %70 veya üzerinde ise anketin başarılı olduğu söylenebilmektedir. Kimi araştırmacılar ise bu değer %75’in üzerinde olmasını beklemektedir. Diğer güvenilirlik faktörlerinde %70’in üzerinde olması, anketin iç tutarlığa sahip olduğunu ve çıkarımlara güvenilebileceğini ortaya koymaktadır.

Tablo 2. Anketin Güvenirlilik Analizi

Kriterler	Anketin Güvenirlilik Sonuçları
Cronbach_Alpha	0.815
Split	0.812-0.819
Parelel	0.814
Strict	0.815



4.2. Ankete Yönelik Yüzde Dağılım Bilgileri

Katılımcılara yönelik demografik ve genel özellikler yüzde dağılımları şöyledir;

Sağlık çalışanlarında duygusal emek davranışının iş performansı ve işten ayrılma niyetine etkisinin icelenmesinin amaçlandığı çalışmada;

- Çalışanlarının %38,0'i erkek, %62,0'si ise kadındır.
- Sağlık çalışanlarının %34,1'i evli, %52,9'u bekar, %12,9'u ise dul medeni duruma sahiptir.
- Sağlık çalışanlarının %49,4'ü 20-30 yaş arasında, %23,5'i 31-40 yaş arasında, %17,6'sı 41-50 yaş arasında, %7,1'i 51-60 yaş arasında, %2,4'ü ise 61 yaş ve üzerinde bulunmaktadır.
- Sağlık çalışanlarının %3,5'i ilköğretim, %16,9'u lise, %35,3'ü önlisans, %33,7'si lisans, %10,6'sı ise yüksek lisans düzeyinde eğitim durumuna sahiptir.
- Sağlık çalışanlarının %9,4'ü doktor, %15,7'si hemşire, %35,7'si idari personel, %28,2'si sağlık personeli, %11,0'i ise teknik personel olarak kurumda görev almaktadır.
- Sağlık çalışanlarının %53,3'ü 0-5 yıl arasında, %22,0'si 6-10 yıl arasında, %17,6'sı 11-15 yıl arasında, %3,9'u 16-20 yıl arasında, %3,1'i ise 21 yıl ve üzeri kurumda çalışma süresine sahiptir.
- Sağlık çalışanlarının %42,7'si 0-5 yıl arasında, %18,4'ü 6-10 yıl arasında, %21,2'si 11-15 yıl arasında, %10,6'sı 16-20 yıl arasında, %7,1'i ise 21 yıl ve üzeri mesleki deneyime sahiptir.
- Sağlık çalışanlarının %2,7'si 5.000TL'den az, %20,4'ü 5.001TL-6.000TL arası, %16,5'i 6.001TL-7.000TL arası, %27,5'i 7.001TL-8.000TL arası, %32,9'u ise 8.001TL ve üzeri aylık gelire sahiptir.

Ölçeklere yönelik cevap yüzdeleri ve ortalama cevaplara aşağıdaki çizelgede yer verilmiştir.

Tablo 3. İş Gören Performansı Ölçeğine Yönelik Yüzde Dağılım

Maddeler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ort. ± Ss.		
1 Görevlerimi tam zamanında tamamlarım.	2,7	12,2	15,7	37,3	32,2	3,84	±	1,09
2 İş hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum.	2,7	15,3	15,3	45,1	21,6	3,67	±	1,06
3 Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim.	2,7	16,1	17,6	38,0	25,5	3,67	±	1,10
4 Bir problem gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim.	3,1	13,7	14,1	41,6	27,5	3,76	±	1,09
GENEL ORTALAMA				3,17				



Tablo 4. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine Yönelik Yüzde Dağılım

Maddeler		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ort. ± Ss.		
1	Yeteneklerime daha uygun bir iş bulursam şu anki işimden ayrılabilirim.	9,0	26,3	27,1	22,7	14,9	3,08	±	1,20
2	Yönetimle ilgili sorunlardan dolayı işten ayrılmayı düşünüyorum.	12,2	40,8	19,6	16,1	11,4	2,74	±	1,20
3	Yaptığım işin niteliğinden dolayı işten ayrılmayı düşünüyorum.	14,5	33,3	23,9	19,2	9,0	2,75	±	1,19
4	Kişisel sorunlarımdan dolayı işten ayrılmayı düşünüyorum.	24,3	38,8	15,7	11,8	9,4	2,43	±	1,24
5	Sık sık kurumdaki işimi bırakmayı düşünüyorum.	13,3	34,1	25,1	14,9	12,5	2,79	±	1,22
6	Çalıştığım bu kurumdan ayrılmayı düşünüyorum ve aktif olarak yeni bir iş arıyorum.	16,5	37,6	20,0	15,3	10,6	2,66	±	1,23
7	Eğer başka bir iş imkânı olsaydı işimden ayrılırdım.	12,2	29,0	24,3	18,8	15,7	2,97	±	1,26
8	Büyük olasılıkla gelecek yıl aktif olarak yeni bir iş arayacağım.	12,2	31,8	28,2	14,5	13,3	2,85	±	1,21
GENEL ORTALAMA		2,79							

Tablo 5. Duygusal Emek Ölçeğine Yönelik Yüzde Dağılım

Maddeler		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ort. ± Ss.		
Sahte Duygular Alt Boyutu									
1	Gerçekten hissetmediğim duyguları hissediyormuş gibi rol yaparım.	16,5	17,6	22,0	35,7	8,2	3,02	±	1,24

2	Hissetmediğim ancak benden hissetmem beklenen duyguları gösteririm.	11,8	22,0	21,6	32,2	12,5	3,12	±	1,23
3	Hissetmediğim duyguları gösteririm.	12,9	26,7	18,0	31,8	10,6	3,00	±	1,24
Derinlemesine Eylem Alt Boyutu									
4	İşimin bir parçası olarak göstermem gereken duyguları gerçekten de hissedebilmek için çaba sarf ederim.	6,7	15,7	23,1	40,0	14,5	3,40	±	1,12
5	Göstermem gereken duyguları gerçekten de hissetmeye çaba gösteririm.	6,3	14,9	22,7	41,2	14,9	3,44	±	1,11
6	Başkalarına karşı göstermem gereken duyguları gerçekten de hissedebilmek için çaba sarf ederim.	5,1	18,8	21,2	37,6	17,3	3,43	±	1,13
Gizlenen Duygular Alt Boyutu									
7	Hissettiklerimi gizlerim.	9,4	27,5	22,0	31,0	10,2	3,05	±	1,17
8	Bir durum hakkındaki gerçek duygularımı gizlerim.	10,2	29,4	23,1	26,7	10,6	2,98	±	1,18
9	Gerçek duygularımı ifade etmeye karşı direnç gösteririm.	7,1	23,9	27,5	31,8	9,8	3,13	±	1,10
Genel Ortalama					3,17				

4.3. Korelasyon Analizi

Çalışmada ana boyut ve alt boyut ilişkilerinin belirlenmesi amaçlı korelasyon analizi uygulanmıştır.

Tablo 6. Duygusal Emek ile İş Gören Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Değişkenleri İlişki Analizi

		İş Gören Performansı Genel Boyutu	İşten Ayrılma Niyeti Genel Boyutu
Sahte Duygular Alt Boyutu	r	-0,219*	0,216*
	p	0,028	0,001
Derinlemesine Eylem Alt Boyutu	r	-0,469*	0,242*
	p	0,000	0,000
Gizlenen Duygular Alt Boyutu	r	-0,251*	0,245*
	p	0,000	0,000
Duygusal Emek Genel Boyutu	r	-0,301*	0,207*
	p	0,000	0,001

*0,05 için anlamlı ilişki

Sahte duygular alt boyutu ile işten ayrılma niyeti genel boyutu %21,6 (r=-0,216, p=0,001) oranında negatif yönde, iş gören performansı genel boyutu (r=0,219, p=0,028) pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur.



Derinlemesine eylem alt boyutu ile iş gören performansı genel boyutu %46,9 ($r=-0,469$, $p=0,000$) oranında negatif yönde ilişkili, işten ayrılma niyeti genel boyutu ($r=0,242$, $p=0,000$) pozitif yönde anlamlı ilişkilidir.

Gizlenen duygular alt boyutu ile iş gören performansı genel boyutu %25,1 ($r=-0,251$, $p=0,000$) negatif yönde ve işten ayrılma niyeti genel boyutu %24,5 ($r=0,245$, $p=0,000$) oranında pozitif yönde anlamlı ilişkili çıkmıştır.

Duygusal emek genel boyutu ile iş gören performansı genel boyutu %30,1 ($r=-0,301$, $p=0,000$) negatif yönde ve işten ayrılma niyeti genel boyutu %20,7 ($r=0,207$, $p=0,001$) oranında pozitif yönde anlamlı ilişkili çıkmıştır.

Duygusal emek ve alt boyutları sağlık sektörü çalışanları için performansı olumsuz yönde etkilemektedir, ve işten ayrılma niyetini arttırmaktadır.

Tablo 7. İş Gören Performansı ile İşten Ayrılma Niyeti Değişkenleri İlişki Analizi

		İşten Ayrılma Niyeti Genel Boyutu
İşgören Performansı Genel Boyutu	r	-0.419*
	p	.000

*0,05 için anlamlı ilişki

İşgören performansı genel boyutu ile işten ayrılma niyeti genel boyutu %41,9 ($r=-0,419$, $p=0,000$) oranında negatif yönde anlamlı ilişkili çıkmıştır. Performans arttıkça işten ayrılma niyeti azalmaktadır.

4.4. Regresyon Analizi

Çalışmada duygusal emek değişkeninin (bağımsız değişken) işten ayrılma niyeti (bağımlı değişken) ve işgören performansına (bağımlı değişken) etkisinin belirlenmesi amaçlı, regresyon analizi uygulanmıştır. Ayrıca, duygusal emek değişkeninin alt boyutları olan, sahte duygular, derinlemesine eylem ve gizlenen duyguların işten ayrılma niyeti ve işgören performansı üzerindeki etkileri regresyon analizi ile tahmin edilmiştir. Regresyon tahmin katsayılarının yorumlanabilir nitelikte olması için t testi H_1 , F testi H_1 ve R^2 belirginlik katsayısı değerinin yüksek olması aynı zamanda; hata payı normal dağılımlı olmalı, otokorelasyon bulunmamalı, heteroskedasite olmamalı varsayımlarının da sağlanması gerekmektedir. Ancak bu koşullar altında katsayılar güvenilebilir ve yorumlanabilir nitelikte olacaktır. Bu varsayımların sağlanması amaçlı Newey-West algoritması kullanılmıştır.

Tablo 8. Duygusal Emek İşgören Performansına Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız değişkenler	Standartlaştırılmamış		Standartlaştırılmış katsayı	t istatistiği	p
	β	Std. Hata	β		
Sabit	2.548	.208		12.245	.000*
Duygusal Emek	.375	.063	-.350	5.946	.000*
$R^2 = 0.359$ $F_{hesap} = 19.45$ $F_{anamlılık} = 0.000$, Harvey test (p) = 0.106, LM test (p) = 0.118 Jarque-Bera (p) = 0.205					

Bağımlı Değişken: İŞGÖREN PERFORMANSI

*0.05 için anlamlı değişken

Regresyon denkleminde, duygusal emek değişkeni işgören performansı üzerinde negatif yönde anlamlı ilişkili çıkmıştır ($\beta=-0.350$, $p<0.01$). Duygusal emek değişkeni işgören performansını $R^2 = \%35.9$ açıklama gücüne sahiptir. Böylece, ana hipotez H_1 sağlanmıştır.

Bu tahmin sonuçları için hata paylarının normal dağılımlı olduğu (Jarque-Bera (p)=0.205), otokorelasyon bulunmadığı (LM test (p)= 0.118), homoskedasitenin sağlandığı (Harvey test (p) = 0.106) belirlenmiştir.



Tablo 9. Duygusal Emegin Alt Boyutlarının İşgören Performansına Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız değişkenler	Standartlaştırılmamış		Standartlaştırılmış katsayı	t istatistiği	p
	β	Std. Hata	β		
Sabit	2.174	.198		10.956	.000*
Sahte Duygular	-.241	.069	-.280	-3.502	.000*
Derinlemesine Eylem	.508	.069	-.518	7.365	.000*
Gizlenen Duygular	.183	.082	-.190	2.229	.000*
R ² = 0.558 F _{hesap} =22.35 F _{anamlılık} =0.000, Harvey test (p) = 0.124, LM test (p)= 0.131 Jarque-Bera (p)=0.217					

Bağımlı Değişken: İŞGÖREN PERFORMANSI *0.05 için anlamlı değişken

Regresyon denkleminde, sahte duygular alt boyutu işgören performansı üzerinde negatif yönde anlamlı ilişkili çıkmıştır ($\beta=-0.280$, $p<0.01$). Derinlemesine eylem alt boyutu işgören performansı üzerinde negatif yönde anlamlı ilişkili çıkmıştır ($\beta=-0.518$, $p<0.01$). Gizlenen duygular alt boyutu işgören performansı üzerinde negatif yönde anlamlı ilişkili çıkmıştır ($\beta=-0.190$, $p<0.01$). Duygusal emek alt boyutları işgören performansını R² =%55.8 açıklama gücüne sahiptir. Böylece, ana hipotez H_{1a} sağlanmıştır. Bu tahmin sonuçları için hata paylarının normal dağılımlı olduğu (Jarque-Bera (p)=0.217), otokorelasyon bulunmadığı (LM test (p)= 0.131), homoskedasitenin sağlandığı (Harvey test (p) = 0.124) belirlenmiştir.

Tablo 10. Duygusal Emegin İşten Ayrılma Niyetine Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız değişkenler	Standartlaştırılmamış		Standartlaştırılmış katsayı	t istatistiği	p
	β	Std. Hata	β		
Sabit	2.046	.232		8.804	.000*
Duygusal Emek	.233	.070	.204	3.310	.000*
R ² = 0.289 F _{hesap} =27.84 F _{anamlılık} =0.000, Harvey test (p) = 0.142, LM test (p)= 0.139 Jarque-Bera (p)=0.253					

Bağımlı Değişken: İŞTEN AYRILMA NİYETİ *0.05 için anlamlı değişken

Regresyon denkleminde, duygusal emek değişkeni işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif yönde anlamlı ilişkili çıkmıştır ($\beta=0.204$, $p<0.01$). Duygusal emek değişkeni işten ayrılma niyetini R² =%28.9 açıklama gücüne sahiptir. Böylece, ana hipotez H₂ sağlanmıştır. Bu tahmin sonuçları için hata paylarının normal dağılımlı olduğu (Jarque-Bera (p)=0.253), otokorelasyon bulunmadığı (LM test (p)= 0.139), homoskedasitenin sağlandığı (Harvey test (p) = 0.142) belirlenmiştir.

Tablo 11. Duygusal Emegin Alt Boyutlarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız değişkenler	Standartlaştırılmamış		Standartlaştırılmış katsayı	t istatistiği	p
	β	Std. Hata	β		
Sabit	2.221	.238		9.342	.000*
Sahte Duygular	.126	.031	.284	4.056	.000*
Derinlemesine Eylem	.173	.083	.165	2.090	.000*
Gizlenen Duygular	.276	.098	.268	2.812	.000*
R ² = 0.560 F _{hesap} =29.05 F _{anamlılık} =0.000, Harvey test (p) = 0.137, LM test (p)= 0.144 Jarque-Bera (p)=0.286					

Bağımlı Değişken: İŞTEN AYRILMA NİYETİ *0.05 için anlamlı değişken



Regresyon denkleminde, sahte duygular alt boyutu işten ayrılma üzerinde pozitif yönde anlamlı ilişkili çıkmıştır ($\beta=0.284$, $p<0.01$). Derinlemesine eylem alt boyutu işten ayrılma üzerinde pozitif yönde anlamlı ilişkili çıkmıştır ($\beta=0.165$, $p<0.01$). Gizlenen duygular alt boyutu işgören performansı üzerinde pozitif yönde anlamlı ilişkili çıkmıştır ($\beta=0.190$, $p<0.01$). Duygusal emek alt boyutları işgören performansını $R^2 = \%56.0$ açıklama gücüne sahiptir. Böylece, ana hipotez H_{2a} sağlanmıştır. Bu tahmin sonuçları için hata paylarının normal dağılımlı olduğu (Jarque-Bera (p)=0.286), otokorelasyon bulunmadığı (LM test (p)= 0.144), homoskedasitenin sağlandığı (Harvey test (p) = 0.137) belirlenmiştir. Sonuç olarak, sağlık sektörü çalışanları için duygusal emek performansı düşürücü ve işten ayrılma niyetini artırıcı bir kavramdır.

5. Tartışma ve Sonuç

Duygusal emek davranışı üzerinde yapılan araştırmalar; yüzeysel emek davranışı yüksek düzeyde izlenen bireylerin daha fazla duygusal çelişki yaşadığı, strese, işten ayrılma niyetine, tükenmişlik hissine ve düşük iş tatminine sahip olduğu tespit edilmiştir. Araştırmalar duygusal emek boyutlarının hepsinde olumsuz yansımalar olabileceğini göstermektedir (Güler ve Marşap,2019:289). Derinlemesine duygusal emek davranışının ise daha çok olumlu neticelerle ilişkilendirildiği görülmektedir. Duygusal emek davranışlarının çalışanların başarı duygusunu ve iş tatminini olumlu etkilediğini gösteren çalışmalarda görülmektedir. Yine de birçok araştırmacı, duygusal emeğin hangi boyutu gösterilirse gösterilsin olumsuz sonuçların görülmesinin mümkün olacağını savunmuşlardır (Çağlayan, 2019:25).

Literatürdeki araştırmalarda duygusal zekanın iş performansını olumlu etkilediği sonuçlar mevcuttur. İş görenin duygusal zekasının iş performansı ve kariyer bağlılığı ile pozitif ilişkisi olduğu ve işten ayrılma niyetini azalttığı da gözlemlenmiştir. Duygusal zekası yüksek bireyler, işlerini düzenleme, stresle başa çıkma, iyi iş arkadaşlık ilişkileri geliştirme, işyerindeki zorluklara yaratıcı çözümler bulma ve olumsuz duyguları olumlu hale çevirme yeteneklerine sahip olmaktadır. Bu yetenekler iş performansını artırmakta ve işten ayrılma niyetini azaltmaktadır (Wanv.d., 2014:87). İş yerinde mutsuz olmanın işten ayrılma, memnuniyetsizlik, kazalar ve performans kaybına yol açtığı bilinmektedir (Wanv.d., 2014:86). Ghalandarivd.,(2012), devlet hastanelerinde 136 hemşirenin katılımı ile gerçekleştirdiği araştırmasında duygusal emek stratejilerinin iş performansını ve örgütsel bağlılığı etkilediğini tespit etmiştir.Lin ve Chang (2015) hastanede 530 doktor katılımı ile yaptıkları araştırmada; yüzeysel duygusal emek davranışının iş performansı ile arasında negatif yönlü zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki tespit etmişlerdir.Igbojekwe (2017), tarafından çeşitli yıldız derecesi almış otellerin çalışanlarında duygusal emeğin iş performansı üzerindeki etkilerini arasında negatif yönlü ilişki olduğu görülmüştür.Gülsevgi ve Bayraktar (2021), çağrı merkezi çalışanları üzerinde duygusal emeğin iş performansına etkisini araştırmışlardır. Araştırma sonuçlarında yüzeysel emek davranışı ve derinlemesine rol yapmanın iş performansını etkilemediği ancak samimi davranışın iş performansını olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir.Anaç (2021) araştırmasında yüzeysel emek davranışı ile iş performansı arasında anlamlı ilişki yokken derinlemesine davranış ile arasında anlamlı ilişki tespit etmiştir.Demirel (2022), yaptığı araştırmada duygusal emek algısının iş performansı üzerinde negatif yönde anlamlı bir ilişkisi olduğunu tespit etmiştir.

Chauv.d. (2009) yaptıkları araştırmada yüzeysel emek davranışının işten ayrılma niyetini pozitif yönde dolaylı etkilediği, derinlemesine davranışın ise işten ayrılma niyetini negatif yönde dolaylı etkilediğini tespit etmişlerdir.Rathiv.d. (2013) yaptıkları çalışmada, duygusal emek stratejilerinden yüzeysel davranışın tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ile pozitif yönde anlamlı ilişkili olduğunu tespit etmişlerdir.Çelik ve Yıldız (2016), yaptıkları araştırmada derinden rol yapma davranışı ile işte ayrılma niyeti arasında negatif anlamlı ilişki tespit edilmiş iken samimi davranış ile işten ayrılma niyetini pozitif yönde anlamlı ilişki tespit etmişlerdir.Işık ve Hamurcu (2017), yaptıkları araştırmada iş stresinin, işten ayrılma niyeti ile yüzeysel emek davranışı arasında aracı rolü olduğu fakat derinden rol yapma davranışı ile işten ayrılma niyeti arasında aracı rolü olmadığını tespit etmiştir.Güler ve Maşrap (2019) akademisyenlerin katılımı ile yaptıkları araştırmada; derinlemesine duygusal emek davranışı ile işten



ayrılma niyetini arasında anlamlı ve negatif ilişki tespit etmişlerdir. Yüzeysel duygusal emek davranışı ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif ilişki tespit edilmiştir. Yılmaz (2019), yaptığı araştırmada duygusal emek davranışının isten ayrılma niyeti ile negatif yönlü anlamlı ilişkisi olduğu, rol yapmaları ve bastırma davranışının anlamlı ilişkisi bulunmadığı ve derinlemesine davranışın negatif yönde anlamlı ilişkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır. Anaç (2021) araştırmasında yüzeysel emek davranışı ve derinlemesine emek davranışı ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişki tespit etmiştir.

Örgütler çalışanların performansını arttırmak için çalışanlara eşit fırsatlar sunmak, örgütsel adaleti korumak, kayırmacılığın üstesinden gelmek ve sağlıklı bir şekilde işleyen demokratik bir çalışma ortamı oluşturmakla yükümlüdürler. Aksi takdirde düşük performans ve dolayısıyla rekabet dezavantajı örgütler için kaçınılmaz olmaktadır (Anaç, 2021:60). Özel sağlık kurumlarında çalışan sağlıkçıların kendilerini sağlık kurumu içerisinde yabancı hissetmemeleri ve yöneticilerle iş birliği yaparak başarı seviyesinin artırılması, sağlıkçıların mutluluğunu artıran faktörler arasında yer almaktadır. İşine bağlı olan ve gerekli çalışmalarını sergileyen sağlıkçıların özel sağlık kurumlarından ayrılma oranları oldukça düşüktür.

REFERENCES

- ANAÇ, A. (2021). İşe Bağlılığın İş Performansı Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Duygusal Emegin Aracılık Rolü. Doktora Tezi. Tokat: T.C. Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- ARA, S. (2018). Relationship Between Emotional Labor And Intrinsic Job Satisfaction: The Moderating Role Of Gender. **Journal Of Entrepreneurship & Organization Management** 7:1.227doi: 10.4172/2169-026x.1000227, 1-6.
- ARI, H. (2018). Hastanelerde Duygusal Emegin Bireysel İş Performansına Etkisinde Örgütsel Sinizmin Rolü. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Türkiye Cumhuriyeti Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı.
- AYKANAT, Z., ve KOÇ, Y. (2020). Duygusal Emegin İşgören Performansına Etkisi: Erzurum İli Çağrı Merkezi Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. **Karadeniz Uluslararası Bilimsel Dergi**. Volume: 46, Doi: <https://doi.org/10.17498/Kdeniz.696132>, 354-371.
- BAYRAKTAR GÜLSEVGİ, E., ve BAYRAKTAR, D. (2021). Duygusal Emegin Bireysel Performans Algısına Etkisi. **Working Paper Series** Vol 2 Issue 2, Doi: 10.5281/Zenodo.4958505, 23-31.
- BEGENİRBAŞ, D., ve TURGUT, D. (2014). İş Performansının Sağlanmasında Çalışanın Duygusal Emeginin Ve Örgütte Güven Algısının Etkileri. **"İş, Güç" Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi**, Ci L T/Vol: 16 - Sa Yı/Num: 03, 131-149.
- BEGENİRBAŞ, M., ve ÇALIŞKAN, A. (2014). Duygusal Emegin İş Performansı Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kişilerarası Çarpıklığın Aracılık Rolü. **Business And Economics Research Journal**. Volume 5 Number 2, 109-127.
- CAMPBELL, J., ve WIERNİK, B. (2015). The Modeling And Assessment Of Work Performance. **The Annual Review Of Organizational Psychology**, 2, Doi:10.1146/Annurev-Orgpsych-032414-111427, 47-74.



- CHAU, S., DAHLING, J., LEVY, P., veDIEFENDORFF, J. (2009). A Predictive Study Of Emotional Labor And Turnover. **Journal Of Organizational Behavior** 30.Doı: 10.1002/Job.617, 1151–1163.
- ÇAĞLAYAN, S. (2019). Sağlık Sektöründe Duygusal Emeğin Gösterimi Yalova İli Örneği.Yüksek Lisans Tezi. Yalova: T.C. Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi Ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı.
- ÇAKIL, E. (2021). Sağlık Kurumlarında İnsan Kaynakları Yönetimi Ve İş Tatmininin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: İstanbul Esenyurt Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim Organizasyon Bilim Dalı.
- ÇALDAĞ, M. (2010). Duygusal Emek Davranışlarının Sağlık Çalışanlarında İş Sonuçlarına Etkileri.Yüksek Lisans Tezi. Konya: T.C.Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim Organizasyon Bilim Dalı.
- ÇELENK, S. (2018). Duygusal Emeğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Motivasyonun Aracı Rolü: İlaç Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Araştırma.Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Tc Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İnsan Kaynakları Yönetimi Yüksek Lisans Programı.
- ÇELİK, M., &YILDIZ, B. (2016). Duygusal Emek Düzeyinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Stresin Aracı Rolü. **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi The Journal Of International Social Research** Cilt: 9 Sayı: 45, 734-745.
- ÇİÇEKLİOĞLU, H. (2019). Presenteeism (İşte Var Olamama),Duygusal Emek Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Performans Üzerine Etkileri: Eğitim Çalışanları Üzerine Bir Araştırma.Doktora Tezi. Kahramanmaraş: T.C. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı.
- ÇİÇEKLİOĞLU, H., &TAŞLIYAN, M. (2019). Eğitim Kurumu Çalışanlarının Presenteeism (İşte Var Olamama) Algılarının Performanslarına Olan Etkisi Ve Sosyo-Demografik Özellikler Açısından İncelenmesi. **Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi-International Journal Of Society Researches**.Yıl:9, Cilt:14, Sayı:20, 22-53.
- ÇÖL, G. (2008). Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri. **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, 9 (1), 35-46.
- DELİBAŞ, D. (2021). Sağlık Çalışanlarının Duygusal Emek Davranışlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi.Uzmanlık Tezi. Sakarya: T.C. Sakarya Üniversitesi Tıp Fakültesi Aile Hekimliği Anabilim Dalı.
- DEMİREL, Z. (2022). Duygusal Emek Algısının İş Performansı Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracılık Rolü. **İşletme Araştırmaları Dergisi** 14(1), 266-283.
- DURSUN, Y., AYTAÇ, P., veBAYRAM, P. (2014). Duygusal Emek Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlilik Ve Güvenilirlik Çalışması. “**İşgüç**” **Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi**.Cilt/Vol: 16, Sayı/Num: 3,, 10-18.
- GHALANDARİ, K., JOGH, M., IMANİ, M., &NİA, L. (2012). The Effect Of Emotional Labor Strategies On Employees Job Performance And Organizational Commitment İn Hospital Sector: Moderating Role Of Emotional Intelligence İn Iran. **World Applied Sciences Journal** 17 (3):, 319-326.



- GÜLER, H. (2018). Kişilik, Örgütsel Güven Ve Bağlılığın Duygusal Emeğe Etkileri İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Doktora Tezi. İstanbul: T.C. İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı.
- GÜLER, H., ve MARŞAP, A. (2019). Günümüz Organizasyonlarında Duygusal Emeğin Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Akademisyenler Üzerinde Bir Araştırma. **Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı: 53,, 285-308.
- HEYBETZADE, G. (2019). İş Performansı İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Şirket Örneği. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: T.C. İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü İnsan Kaynakları Yönetimi Anabilim Dalı.
- IGBOJEKWE, P. (2017). Impacts Of Emotional Labour On Employee Job Performance In Hotels In South East Nigeria. **International Journal Of Applied Research**, 3(7), 943-953.
- İNCE AYAYDIN, Ç. (2021). Aile Motivasyonu Ve İçsel Motivasyon İle İş Performansı Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Enerjinin Aracı Ve Çalışma Koşullarının Düzenleyici Etkileri: Sağlık Çalışanları Ve Sporcular Üzerine Bir Araştırma. Doktora Tezi. Gümüşhane: Gümüşhane Üniversitesi * Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora Programı.
- IŞIK, M., ve HAMURCU, A. (2017). The Role Of Job Stress At Emotional Labor's Effect On İntention To Leave: Evidence From Call Center Employees. **Peer-Reviewed And Open Access Journal.Beh - Business And Economic Horizons**. Volume 13 | Issue 5. Doi: [Http://Dx.Doi.Org/10.15208/Beh.2017.44](http://dx.doi.org/10.15208/Beh.2017.44), 652-665.
- KARATEPE, H. (2019). Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek Davranışının Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi: Sivas Numune Hastanesi Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Sivas: Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Kuruluşları Yöneticiliği Ana Bilim Dalı.
- KAYNAK, İ., ve ÇİÇEK, B. (2021). İşe Yabancılaşmanın İşte Var Olamama Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Babacan Liderliğin Rolü. **Dicle Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 11(22), 568-593.
- LİN, Y.-W., ve CHANG, W.-P. (2015). Physician Emotional Labour And Job Performance: The Mediating Effects Of Emotional Exhaustion. **Journal Of Health Management** 17(4) Doi: 10.1177/0972063415606281, 446-457.
- PANDEY, J. (2018). Factors Affecting Job Performance: An İntegrative Review Of Literature,. **Management Research Review**, [Https://Doi.Org/10.1108/Mrr-02-2018-0051](https://doi.org/10.1108/Mrr-02-2018-0051), 1-27.
- POLAT, M. (2022). Duygusal Emeğin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgütsel Bağlılığın Aracılık Rolü: Yiyecek İçecek İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma. **Gsi Journals Serie A: Advancements İn Tourism, Recreation And Sports Sciences (Atrss)**, 5 (2), 145-162.
- RATHİ, N., BHATNAGAR, D., ve MİSHRA, S. (2013). Effect Of Emotional Labor On Emotional Exhaustion And Work Attitudes Among Hospitality Employees İn India.



Journal Of Human Resources In Hospitality & Tourism,
12:3,Doi:10.1080/15332845.2013.769142, 273-290.

- TAMUCA, N. (2022). Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek İle İşe Angaje Olma Arasındaki İlişki: Erciyes Üniversitesi Bir Alan Çalışması.Yüksek Lisans Tezi. Kayseri: T.C. Kayseri Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı Sağlık Yönetimi Bilim Dalı.
- TOPRAK, L., ÖZALTAŞ SERÇEK, G., KARAKAŞ, A., ve SERÇEK, S. (2015). The Relation Between Emotional Labor, Job Burnout And Intention To Turnover: A Research On Travel Agency Workers. **Revistă Teoretico-Ştiinţifică / Theoretical A 56 Nd Scientifical Journal**, 47-57.
- ULUFER, S. (2017). Demografik Faktörler Ve Kişiliğin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi, İşten Ayrılma Niyetinin Aracılık Etkisi: Kabin Memurları Üzerinde Bir Araştırma.Doktora Tezi. Tekirdağ: Türkiye Cumhuriyeti Namık Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- VARIŞLI, N. (2019). Örgütsel Bağlılık Ve İş Tatmininin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi: Ankara İlindeki Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama.Doktora Tezi. İstanbul: T.C. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- WAN, H., DOWNEY, L., ve STOUGH, C. (2014). Understanding Non-Work Presenteeism: Relationships Between Emotional İntelligence, Boredom, Procrastination And Job Stress. **Personality And Individual Differences** 65, 86–90.
- YAĞCI ÖZEN, M. (2017). Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek, Tükenmişlik Ve İş Tatmini İlişkisinin İncelenmesi:Konya İlinde Bir Uygulama.Yüksek Lisans Tezi. Konya: Türkiye Cumhuriyeti Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- YEŞİL, S., ve MAVİ, Y. (2018). Duygusal Emegin Etkilediği Faktörler Üzerine Bir Alan Araştırması. **Aksaray Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**.Cilt:1 Sayı:1, 29-44.
- YILDIZ, A. (2021). Sağlık İşletmelerinde Etik Liderliğin Dile Getirme Davranışları Aracılığıyla İş Performansına Etkisi: Örgütsel Aidiyetin Düzenleyici Rolü.Yüksek Lisans Tezi. Kayseri: T.C. Kayseri Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı.
- YILMAZ, M. (2019). Çalışma Yaşam Kalitesi, Çalışanların Duygusal Emegi Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler Ve Bir Uygulama.Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: T.C.İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Bölümü.
- YÜRÜR, S., ve ÜNLÜ, O. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi. **“İşgüç” Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi**.Cilt/Vol: 13, Sayı/Num: 2.Doı: 10.4026/1303-2860.2010.174.X, 81-104.